



# 全面恢复医疗秩序系列报道

## “一站式帮办”取代“来回跑、绕弯路”

### 泰安市中心医院一站式帮办让就诊更方便

整洁的制服、端庄的举止,热情的语言、细致的导诊……7月13日,记者走进泰安市中心医院门诊部的负一楼大厅,“一站式帮办”的工作人员正在引导患者有序进行政策咨询、手续办理和看病就医。面对患者和家属的咨询和疑问,护士和导诊员们热情、细致的服务,得到了不少夸赞和点赞。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 孙玉唐 通讯员 曹云娇



度。形成‘以病人利益为中心’的服务理念,提高服务的效率和满意度。”

“今天早上来咨询的有外科的、内科的、儿科的、眼科的、咨询医保的……很多患者到院之后不熟悉流程和政策,通过我们‘一站式服务台’提供相关服务,就能让患者快速就医,有一个良好的就医服务体验。”张丽华告诉记者。当然,这也对导诊人员提出了更高的要求,不光要了解科室位置,还需要熟知各个科室的情况,根据病人的症状初步判断该去哪个科室就诊,想要做到有问必答,那必须得下足功夫。

自7月4日一站式帮办服务开展以来,有效改善了患者“来回跑、绕弯路”的就医难题,让患者在就医过程中更能感受人性化的温度,将进一步改善患者就医体验,也增强患者就医获得感和满意度。“这个一站式服务搞得真好,医护人员比我们更了解医院,问他们能帮我们省下不少时间。而且工作人员的服务也好。”来就诊的李女士说。

#### 一站式帮办帮到底 打造群众满意的“金名片”

除了帮助前来咨询的患者和家属解决问题,一站式帮办也安排专门人员值班,通过巡查、询问等方式,主动发现问题,提供帮助。

7月6日上午九点多钟的时候,一站式帮办值班人员巡查时发现一位70多岁的老年人,拄着根木棍,走路颤颤巍巍,说话也有些含糊。这位老人是否需要帮助呢?经过耐心交流,值班人员才知道他是带儿子来看病的,儿子是强直性脊柱炎,在车上躺着不能动,老人想借平车但是自己又推不了,此时非常着急。

见状,导诊人员立即推着平车,先将老人的儿子从车上接下来。通过进一步沟通,得知患者40多岁,患有严重的强直性脊柱炎,胸部以下都不能动,家中只有父子二人。

考虑到老人自己尚不能行动自如,更无法带孩子就诊,导诊人员就全程陪诊,帮助患者挂号,为患者开启绿色通道,请风湿免疫科的李芳主任优先给患者诊治。李芳主任见患者病情严重就立即收入住院,给患者开了核酸抗体检测,由于患者和陪人行动都不方便,值班人员又协调采血中心的工作人员到大厅采血。采血结束后,导诊人员用平车护送患者到风湿免疫科病房的同时,将老人用轮椅推送到病房,与病房医务人员先做好交接。又到住院处帮患者办理住院手续。

从巡查发现到检查、办理好住院手续,导诊人员全程跟随协调,像家人一样始终陪护在老人和患者身边,老人感动得热泪盈眶。而这样贴心周到的服务,只是一站式服务台工作的一个缩影。

目前,一站式服务台平均每天接待患者及家属咨询达10000余人次,其中一站式帮办2000余人次,为他们带去帮助,帮他们解决问题。而对于导诊人员来说,能帮助到需要帮助的人,也是一种快乐:“有付出就有回报,每当看着患者因为我们的服务而露出真诚的笑脸,每当听到患者发自内心的一声谢谢,我们都觉得无论多么辛苦都值得。”

“我们要将一站式服务打造成群众满意的‘金名片’,用真情对待每一位患者及家属,让他们感受到医院是一个温馨的场所,医护人员是‘有人情味的’,将一站式服务打造成为我院文明服务的一道亮丽的风景线。”张丽华说。在工作过程中,她们也将遇到的问题进行总结整理,向医院提交汇报,进一步优化工作流程,共建门诊新气象。

#### 一站式帮办在门诊 做好就诊患者的“服务专员”

7月的泰安,天气正热。中午的阳光打在脸上,没一会就让人大汗淋漓。而在中心医院每个门诊入口处,一站式服务台的导诊人员,正迎着阳光,为来院就诊的患者挨个检测。

因为疫情原因,每一个进入医院的患者,都是要经过一步步的检查之后才能进入病房,而一站式服务台,就是最先接触患者的医护人员,是就诊患者的“服务专员”。把关医院的三个门诊入口,守护着医院本部的最前沿,导诊人员的工作就是询问、测

量体温、查验健康通行码。

“太热了,刚过来半小时就出了一身汗。”导诊人员哑着嗓子说,“不过比起之前,已经好很多了。”疫情刚开始的那段时间,天气还很寒冷,风吹在脸上,就跟刀子一样。早上7点上班的时候,脚都站不住,那时没有体温检测门,导诊人员都是用体温枪来检测,有的手都冻伤了。

困难摆在面前,但必须克服。护士长张丽华就带头守在最冷的地方,每天早上七点,在最冷的时段站岗。医院了解到导诊人员的情况后,为他们统一采购了御寒的长羽绒服。“特殊的时刻,医院也在尽力帮助我们,我们更不能掉链子。”护士张秀丽说。

据了解,泰安市中心医院一站式服务台团队一共有33个人,分为护士和导医。疫情期间,从各科室抽调了9个人来协助。5月1日开始,各个科室忙碌起来,他们也已陆续回去。疫情期间,这些医护人员不畏危险,不计得失,用自己的血肉之躯,坚守在医院的“前沿阵地”,没有轰轰烈烈的事迹,却用日复一日的坚持,一遍遍的询问,一次次的检测,守住了医院的大门。

“每个患者入院,我们都要一遍遍地问‘你从哪里来,近期是否去过疫情高发地带,有没有接触发热人员……’这个工作看起来很简单,但是从早到晚一直的重复,嗓子都受不了。”张丽华说,没几天,大家的嗓子都哑了,还有两个护士得了急性喉炎,直接发不出声音来,只能休病假。“休了一周,还没好利索,嗓子能发出声音,就赶紧来上班了。她们白天哑着嗓子一遍遍说话,晚上下了班再去做雾化治疗。”张丽华说。当大家都在家中团聚的时候,有些人依然默默坚守在工作岗位,为千家万户的幸福年而奋斗着……



#### 一站式帮办真方便 “来回跑绕弯路”不见了

“孩子不在泰安,就我跟老伴儿两个生活,最怕的就是生病。除了担心病情,还经常为挂号之类的发愁。以前到医院看病,不知道具体看哪个科,出院了,又不知道医保手续在哪办。”说起泰安市中心医院门诊的变化,前来就诊的刘大爷一下打开了话匣子。他说,现在就医环境不同了,在门诊的一站式服务台,有了“一站式帮办”工作点,有什么不懂或难处都可以问导诊。“有啥问题就问她们,很复杂的问题,她们还会帮着询问或者把我们带过去,跟着她们,我们少走很多路。”

近日,为了减少患者奔波,缩短科室距离,泰安市中心医院在一站式服务台设立了一站式帮办工作点,主要是为患者协调涉及到多科室的疑难问题,例如联络专家,退费,改号,取检查结果及各类流程等。对于特殊患者,还会全程陪诊。“由我们来联络科室,落实解决方法,引导患者以最便捷的途径解决问题,完成就诊。”一站式服务台护士长张丽华说,“医者仁心,服务惠民。设置一站式帮办,能够拉近医院与患者之间的距离,从而提高患者对医院的满意度、衷心度和信任